



Testimonio de Admiral

Utilizando los datos de los usuarios para impulsar las ventas.

¿Quiénes son Admiral Group?

Admiral Group es una empresa internacional de seguros y servicios financieros que ofrece seguros de vehículos, hogar y viaje, así como préstamos personales y financiación de automóviles. Fundada en Cardiff en 1993, la empresa ha crecido rápidamente a lo largo de los años, con oficinas en el Reino Unido, España, Italia, Francia, Canadá, India y Estados Unidos. Hasta la fecha, Admiral ha asegurado más de 4 millones de coches (más de uno de cada siete coches en el Reino Unido) y 1 millón de hogares, y emplea a más de 11.000 personas. Para lograr una mayor flexibilidad en las operaciones con los clientes, Admiral Group necesitaba una solución de experiencia del cliente que pudiera respaldar sus planes de crecimiento con herramientas expertas de elaboración de informes y gestión de campañas. Admiral pudo ampliar su presencia internacional y responder rápidamente a un mercado en rápida evolución gracias a la plataforma ConnexAI.



“ Desde el punto de vista de las ventas, siempre quieres recompensar y reconocer al personal que lo hace bien. Las ventajas del módulo de gamificación de ConnexAI es que está activo, se actualiza, y eso es algo que estoy deseando introducir en nuestros procesos lo antes posible.”

Donna Andrews

Administrador de Marcador en Admiral



¿Qué hace Admiral?

Admiral es una compañía mundial de seguros de coche. Tenemos oficinas en Cardiff, Swansea, India y Canadá, por nombrar algunas. Vendemos múltiples productos de seguros, y nuestros diferentes departamentos de atención al cliente se centran en diferentes partes del recorrido del cliente. Nuestros equipos se especializan en prestar asistencia desde el punto de vista de las llamadas entrantes, ayudando a nuestros clientes en los momentos de mayor actividad, y también se especializan en las funciones de nuestro centro de llamadas salientes, donde perseguimos negocios adicionales y hacemos upselling de distintos productos. También hablamos con los clientes existentes para intentar aumentar los descuentos que reciben por añadir vehículos y viviendas adicionales.

¿A qué retos se enfrentaba Admiral antes de ConnexAI?

La vida antes de ConnexAI era muy dura. No teníamos informes en tiempo real, todo era histórico. Así que cualquier problema al que nos enfrentábamos en un día, siempre lo descubríamos con un día de retraso. Desde que utilizamos ConnexAI, hemos visto un aumento de nuestras ventas, y esto se debe simplemente a que podemos ver lo que hacen nuestros agentes. Por ejemplo, podemos ver cuánto tiempo pasan en sus descansos, cuánto duran sus llamadas, con lo que ha mejorado la eficacia de todos nuestros agentes.

¿Cómo ha ayudado ConnexAI a Admiral en la elaboración de informes?

El sistema de informes ConnexAI es probablemente el mejor que he visto en mi vida. Es muy rápido y muy reactivo con los elementos en tiempo real y la forma en que se puede profundizar en los datos. Podemos ver cuántos clientes potenciales hemos cargado y cuántos están marcando los agentes, así como sus tasas de conexión, tasas de cierre, clientes potenciales por hora, etc. Con ConnexAI, puedes crear lo que quieras y lo que necesites ver, a diferencia de muchas plataformas anteriores que solíamos utilizar. Podemos hacerlo todo rápidamente, dentro de un conjunto de informes. Desde mi punto de vista, no hay nada peor que tener que saltar a varios informes, y con ConnexAI puedes verlos rápidamente, descargarlos y modificarlos desde allí si lo necesitas. En comparación con otras plataformas, siempre tendría que enviar una solicitud para obtener este o aquel informe, pero con ConnexAI lo tienes todo al alcance de la mano.

¿Cómo ha cambiado ConnexAI la forma de gestionar la plantilla?

Con ConnexAI, podemos gestionar de forma múltiple a nuestro personal que trabaja en la oficina y en casa. Nuestros supervisores pueden hacer en casa lo que harían en la oficina, lo cual es estupendo desde el punto de vista del rendimiento. En todos los aspectos, desde las estadísticas hasta los informes en tiempo real, es muy fácil de usar. Nuestros agentes opinan que es muy sencillo e intuitivo, a pesar de que la formación es a menudo uno de los aspectos más complicados. Un factor realmente positivo es la facilidad de uso y la forma en que los agentes pueden organizar sus agendas, priorizar sus llamadas y también editar y mostrar su disponibilidad. Antes teníamos que intervenir manualmente, lo que suponía muchas tareas administrativas para los gestores o el personal, pero ahora todo está al alcance de los agentes, que pueden consultarlo ellos mismos.

¿Cómo ha influido ConnexAI en vuestras ventas?

En cuanto a las ventas, antes éramos un poco unidimensionales, ya que sólo podíamos ocuparnos de una campaña en cada momento. ConnexAI nos ha ayudado a abordar diferentes áreas de lo que queremos hacer como empresa. Antes esperábamos de 3 a 6 meses antes de poder obtener resultados de una campaña en términos de volumen de ventas, pero ahora tenemos 3 ó 4 campañas diferentes en marcha a la vez, lo que nos permite probar los resultados de las campañas con bastante rapidez y, a su vez, nos lleva a mejores tasas de conversión no sólo dentro de nuestro departamento, sino también en la empresa en general.

¿Qué otras ventajas aportó ConnexAI al equipo de ventas?

ConnexAI ha ayudado a mejorar los procesos de ventas del equipo en la forma en que se presenta la información, ya que es muy fácil de usar y muy clara. Sabes exactamente con quién estás hablando y qué quieres conseguir con la llamada. También sabes exactamente con qué campaña estás llamando. Por ejemplo, si estás hablando con un cliente y éste tiene más de una póliza, ConnexAI te ofrecerá una visualización de toda la información valiosa, en lugar de tener que filtrar toda la información en otro sitio y arriesgarte a perderla.

¿Cómo influye la plataforma de ConnexAI en el trabajo diario de sus agentes?

Parece que a nuestros agentes les gusta mucho ConnexAI. Es muy visual, fácil de usar y va paso a paso. No hay mucho margen para perderse al utilizarlo. Nuestros asesores también pueden gestionar su tiempo de forma eficaz. Saben exactamente cuándo tienen que devolver las llamadas y ConnexAI también les desglosa si hay más oportunidades de vender y, como he dicho, eso parece ayudarles enormemente.

¿Qué futuro les espera a Admiral y ConnexAI?

Desde el punto de vista de las ventas, siempre quieres recompensar y reconocer al personal que lo hace bien. Las ventajas del módulo de Gamificación de ConnexAI es que está activo, se actualiza, y eso es algo que tengo muchas ganas de introducir en nuestros procesos lo antes posible. Creo que eso impulsará aún más las conversiones y las ventas. También creo que podemos captar más señales de compra del cliente con ConnexAI. Hay palabras clave que se buscan en un discurso de venta y que algunos de nuestros competidores no tan buenos no captan. Por eso estamos deseando utilizar Speech Analytics de ConnexAI, ya que nos permitirá identificar esas palabras y utilizarlas para formar a nuestro personal, lo que me parece una herramienta fantástica.

¿Recomendarías ConnexAI a otras empresas?

Cuando se trata de un departamento que tiene en cuenta los beneficios y las pérdidas, lo que se busca es rentabilidad y calidad, y eso es lo que se obtiene con ConnexAI. Obtienes un gran valor en términos de costes a nivel de agente, no hay costes ocultos tampoco (todo está por adelantado) lo que creo que es clave. Es el mejor sistema de marcación que he utilizado y en el que he participado. También se obtiene un producto de calidad, lo que es bastante raro. No tengo palabras para elogiar el producto y a las personas que trabajan entre bastidores en ConnexAI, así como su claridad. Lo recomendaría a cualquier otra empresa.



Para saber más sobre cómo ConnexAI está ayudando a las empresas a renovar la experiencia del cliente.

visita: www.connex.ai

Ponte en contacto con nuestro equipo en: hello@connex.ai
o solicita una demostración gratuita de nuestra plataforma **aquí**.

931 224 080 | Rambla Catalunya 33, 3rd Floor, 08007 Barcelona

hello@connex.ai | www.connex.ai



**Manchester, Reino Unido
(sede)**

www.connexone.co.uk
0333 344 2435
hello@connexone.co.uk

Barcelona, España

www.connexone.es
+34 960 13 60 76
hello@connexone.es

Miami, Estados Unidos

connexone.io
0333 344 2435
hello@connexone.io

Estocolmo, Suiza

www.connexone.co.uk
+46 8 120 20 500
hello@connexone.co.uk

Durban, Sudáfrica

www.connexone.co.za
+27 87 550 2770
hello@connexone.co.za

Melbourne, Australia

connexone.com.au
+613 9917 8221
support@connexone.co.uk

Nigeria, África

www.connexone.ng
+27 87 550 2770
hello@connexone.co.uk

Kenia, África

www.connexone.co.ke
+27 87 550 2770
hello@connexone.co.uk